



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

RESOLUCIÓN EXENTA IF/N° 7811

Santiago, **07-07-2026**

VISTO:

Lo establecido en los artículos 110 N°16, 170 letra I), 177 y demás disposiciones pertinentes del DFL N°1, de 2005, de Salud; el inc. 1° del numeral 2 del Título I del Capítulo I y el punto III del Título IV del Capítulo VI, ambos del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, aprobado por la Circular IF/N°131, de 2010, de esta Superintendencia de Salud; la Resolución Exenta RA 882/182/2023, de 7 de noviembre de 2023 y la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

CONSIDERANDO:

1. Que, conforme al inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud, esta Superintendencia está facultada para sancionar a las/los agentes de ventas de las instituciones de salud previsional que incurran en incumplimiento de las obligaciones que les impone la ley, instrucciones de general aplicación, resoluciones y dictámenes que pronuncie este Organismo de Control. Esta facultad la ejerce a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

2. Que, en virtud de los antecedentes que a continuación se detallan, este Organismo de Control dio inicio al procedimiento sancionatorio A-82-2025, seguido en contra de la/del agente de ventas Sra./Sr. F. I. FIGUEROA S., en el que se le formuló los cargos que se indican:

CASO A-82-2025 (Ord. IF/N°14.068, de 27 de abril de 2026):

2.1.- Con fecha 20 de enero de 2025, N. A. FERNÁNDEZ R. interpuso reclamo ante esta Superintendencia, alegando, en resumen, que la Isapre CONSALUD S.A. puso término a su contrato de salud previsional por preexistencia no declarada, en circunstancias que la persona reclamante contestó todas las preguntas que se le formularon. Agrega que producto de lo anterior se encuentra sin previsión y que requiere continuar con su tratamiento de kinesiología y exámenes médicos pendientes.

2.2.- La persona reclamante adjuntó a su reclamo, entre otros antecedentes:

a) Copia de epicrisis relativa a su hospitalización entre los días 23 y 28 de junio de 2024, por accidente deportivo con fractura de pierna izquierda.

b) Copia de carta de 7 de enero de 2025, mediante la cual la Isapre CONSALUD S.A. desestima la solicitud de la persona afiliada en orden a dejar sin efecto el término de su contrato de salud, puesto que, de acuerdo con sus registros, la persona afiliada no entregó de manera fidedigna los antecedentes en la Declaración Personal de Salud, ya que no especificó la intervención realizada en el año 2011 por diagnóstico de "Escoliosis idiopática juvenil". La Isapre adjuntó a esta carta: i) Copia de carta de 25 de octubre de 2024 mediante la cual habría informado a la persona afiliada la decisión de poner término a su contrato salud por incumplimiento del Artículo 201 N°1, del DFL 1, de 2005, de Salud, por no entregar de manera fidedigna toda la información en la Declaración de Salud, y ii) Copia de FUN tipo 2 (Término por parte de la Isapre), de 25 de octubre de 2024.

c) Carta en la que la persona afiliada detalla los hechos que la han afectado y por los cuales solicita su reincorporación a la Isapre.

2.3.- A requerimiento de este Organismo de Control la Isapre CONSALUD S.A., adjuntó, entre otros, los siguientes antecedentes:

a) Copia de Declaración de Salud de N. A. FERNÁNDEZ R., de 14 de mayo de 2024, en la

que consta que no declaró ninguna preexistencia.

b) Copia de FUN de suscripción electrónica de N. A. FERNÁNDEZ R., de 14 de mayo de 2024, en que consta que se registró como su institución de salud anterior el Fonasa y que la/el agente de ventas responsable de esta suscripción fue la/el Sra./Sr. C. P. VARGAS C.

c) Bitácora y mensajes enviados por los sistemas de la Isapre a la persona afiliada durante el proceso de suscripción.

2.4.- Además, con el fin de contar con mayores antecedentes, se requirió antecedentes adicionales a N. A. FERNÁNDEZ R., quien aportó:

a) Carta de 21 de febrero de 2025, en la que la persona afiliada expone su versión de los hechos y, en particular, señala que:

“En mayo del 2024, decidí dejar de ser carga de mi madre (...) por este motivo después de estudiar las diferentes propuestas, el 14 de mayo del 2024 me contactó C(...) Vargas (...) en ese momento tenía tiempo e iniciamos el ingreso y según aparece en el chat ella me llamó por celular. En esta extendida conversación la cual comenzó a las 12:19 del día, se me realizaron diferentes preguntas, dentro de las cuales respondí la declaración de salud (...) indiqué con claridad que venía de Isapre Colmena (no de Fonasa como aparece en la declaración redactada por C...) y el detalle de mis preexistencias (...) mientras aún estaba al teléfono, C(...) me iba pidiendo que aceptara códigos, firmara online y le enviara los números que iban llegando a mi correo para validar la información que íbamos llenando en conjunto (...) dentro de los cuales estaba la validación de la declaración de salud, donde yo confío que C(...) llenó según los datos indicados en la conversación telefónica (...)”.

b) Capturas de pantalla de conversaciones mantenidas a través de WhatsApp entre la persona afiliada y la/el agente de ventas, en las que, entre otros hechos, consta que la/el agente de ventas le solicitó a la persona afiliada las claves que el sistema de suscripción electrónica de la Isapre le fue enviando a la persona afiliada para la firma de los documentos de afiliación electrónica. Además, consta en estas conversaciones que la/el agente de ventas sabía que a la fecha la persona afiliada era carga de su madre en una Isapre.

c) Certificado emitido por la Isapre Colmena Golden Cross S.A., en que se certifica que N. A. FERNÁNDEZ R. fue carga de N. M. Riveros V., desde noviembre de 2006 a julio de 2024.

2.5.- Los referidos antecedentes permitieron concluir que no fue N. A. FERNÁNDEZ R. quien llenó la Declaración de Salud, sino que la/el agente de ventas que le asesoró en el proceso de afiliación, quien además informó en el FUN de suscripción que la institución de la salud de la que provenía la persona afiliada era el FONASA, en circunstancias que a la fecha era carga de su madre en la Isapre Colmena Golden Cross S.A.

2.6.- En consecuencia, sobre la base de dichos antecedentes se estimó procedente formular a la/el agente de ventas los siguientes cargos:

a) Falta de diligencia en el proceso de afiliación de N. A. FERNÁNDEZ R. a la Isapre CONSALUD S.A., incurriendo en lo establecido en el numeral 1.3 del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

b) Ingresar a tramitación de la Isapre una Declaración de Salud que no fue llenada por la persona afiliada, en contravención a lo dispuesto en el inc. 1° del numeral 2 del Título I del Capítulo I del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

c) Entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada e incurriendo en lo establecido en la letra j) del numeral 1.1 o letra e) del numeral 1.2, ambos del punto III del Título IV del Capítulo VI del Compendio de Normas Administrativas en Materia de Procedimientos, de esta Superintendencia.

3. Que, según consta en el expediente sancionatorio, la/el agente de ventas fue notificada/o de los cargos formulados mediante comunicación enviada al correo electrónico informado para tales efectos, sin que presentara descargos dentro del plazo legal de 10 días hábiles.

4. Que, por consiguiente, la/el agente de ventas no efectuó alegaciones ni aportó antecedentes tendientes a desvirtuar el mérito de las evidencias en virtud de las cuales se le formuló cargos y que acreditaban incumplimientos gravísimos a sus obligaciones como agente de ventas, situaciones que no sólo afectan la confianza en el sistema de salud previsional, sino que además causaron perjuicio a la persona afiliada.

5. Que, en consecuencia, por las razones expuestas precedentemente y de conformidad con el inciso 4° del artículo 177 del DFL N°1, de 2005, de Salud, se estima que la sanción que ameritan los incumplimientos acreditados en el presente procedimiento sancionatorio es la cancelación de su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia.

6. Que, en virtud de lo expuesto precedentemente y en uso de las atribuciones que me confiere la Ley,

RESUELVO:

1. **CANCÉLESE** a la/al Sra./Sr. CLAUDIA PATRICIA VARGAS CUBILLOS, RUN N [REDACTED], su inscripción en el Registro de Agentes de Ventas de esta Superintendencia, por falta de diligencia en el proceso de afiliación; por ingresar a tramitación de la Isapre una Declaración de Salud que no fue llenada por la persona afiliada, y por entrega de información falsa, incompleta o errónea a la Isapre, causando perjuicio a la persona afiliada.

2. Se hace presente que en contra de esta resolución procede el recurso de reposición, y en subsidio, el recurso jerárquico, ambos previstos en los artículos 15 y 59 de la Ley N°19.880, los que deben interponerse en un plazo de cinco días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución.

Estos recursos deben efectuarse por escrito y dirigirse a la Jefatura del Subdepartamento de Sanciones y Registros, haciéndose referencia en el encabezado al Número y Fecha de la presente resolución exenta, y al número del proceso sancionatorio (A-82-2025), y presentarse en original en la oficina de partes de esta Superintendencia (Alameda Bernardo O'Higgins N°1449, Torre 2, Local 12, comuna de Santiago), o en la Agencia Regional correspondiente a su domicilio.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha habilitado el correo electrónico oficinadepartes@superdesalud.gob.cl, para efectos de la entrega o envío de documentación.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,



OSVALDO VARAS SCHUDA
Intendente de Fondos y Seguros Previsionales de
Salud

LLB/EPL

Distribución:

- Sra./Sr. C. P. VARGAS C.
- Sra./Sr. N. A. FERNÁNDEZ R. (a título informativo)
- Sra./Sr. Gerente General Isapre CONSALUD S.A. (a título informativo)
- Subdepartamento de Sanciones y Registros
- Oficina de Partes

A-82-2025